



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Medicina**

**Escuela Académica Profesional de Medicina Humana**

**Nivel de calidad percibida por los usuarios del  
programa de planificación familiar en el Hospital  
Nacional Daniel Alcides Carrión en enero del 2014**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

**AUTOR**

Edith TACUSI HUANCACHOQUE

**ASESORES**

Julio Raymundo AGUILAR FRANCO

Lima, Perú

2014

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de calidad percibida por los usuarios del programa de planificación familiar del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Evaluar el proceso administrativo que gira en torno a la atención del paciente, oferta de métodos anticonceptivos, las relaciones interpersonales; e identificar áreas a mejorar respecto a calidad de atención.

**DISEÑO:** Se enmarca dentro del tipo de investigación descriptivo de diseño transversal correlacional cuantitativo, mediante el cual se trata de evaluar el nivel de calidad percibida por los usuarios del programa de Planificación Familiar del Hospital Daniel Alcides Carrión en enero del 2014.

**RESULTADOS:** Los usuarios del programa de planificación familiar presentan una satisfacción media de 3,53 en una escala de 1 a 5. los aspectos constitutivos del servicio de mejor a peor valoración destacan, en primer lugar, los ítems relacionados con la localización del servicio (3.9) y la diversidad de métodos anticonceptivos (3.8); Los ítems con peor valoración, fueron uso de material didáctico(3.0); tiempo de espera(2.9). El grupo de 15-25 años es el más frecuente con 36%, además el 93% de las usuarias tiene grado de instrucción Secundaria o superior. El 34% de los usuarios son convivientes. No hubo asociación significativa entre el sexo (Chi cuadrado: 6.24  $p=0.39$ ), edad (Chi cuadrado: 6.65  $p=0.45$ ) estado civil (Chi cuadrado: 8.67  $p=0.37$ ) grado de instrucción (Chi cuadrado: 7.36  $p=0.47$ ) con el nivel de satisfacción; IC 95%

**CONCLUSIONES:** el nivel de calidad percibida, evaluado por medio de la satisfacción de los usuarios programa de planificación familiar en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión fue de satisfacción

**PALABRAS CLAVE:** nivel de satisfacción